

RAPPORT ANNUEL



2022 • 2023

Au service de notre communauté



Coopérative
de services à domicile
L'Islet Nord-Sud

MOT de la direction générale

Bonjour chers membres,

Après les années incertaines que nous avons traversées grâce à l'implication de nos employés et aux efforts que tous ont fournis, 2022-2023 nous a permis de regarder vers l'avant et de nous attaquer directement aux enjeux de la croissance de la coopérative ainsi que de la pénurie de main-d'œuvre qui frappe le Québec en entier.

« *Devenir un employeur de choix* » est un souhait pieux que plusieurs entreprises évoquent. À la coopérative, nous avons depuis longtemps compris que face à la pénurie de main-d'œuvre, le bien-être de nos employés constitue un atout majeur.

À cet égard, nous avons mis en place une série d'actions concrètes et appréciées afin de fidéliser nos employés actuels et pour fortifier nos efforts de recrutement. Par exemple, la campagne estivale de 2022, qui demandait à des entreprises et des organismes de la région de devenir des ambassadeurs de la coopérative ainsi que les capsules vidéo dans lesquelles quatre de nos préposées ont aimablement participé et ont été des outils de recrutement bénéfiques pour la coopérative. Depuis, nous avons réussi à embaucher de façon continue et soutenue afin de nous permettre de desservir plus de clients, car bien que nous devons accepter de gérer des listes d'attentes, rien ne nous empêche de travailler à y mettre fin.

En plus d'être un employeur de choix, nous sommes reconnus pour maintenir un standard de qualité et de sécurité élevé auprès de notre clientèle. C'est pourquoi nous avons également repris les différentes formations, FAPAQE, RCR, PDSP ainsi que les actes délégués, afin de soutenir et bien outiller nos préposés dans leur quotidien.

Bien que nous puissions qualifier l'année 2022-2023 d'année conservatrice au niveau des ventes, les différentes actions que nous avons entreprises auront un impact positif à court, moyen et long terme dans notre volonté d'offrir plus de services de la part de notre coopérative aux gens de L'Islet, une population vieillissante qui aura de plus en plus besoin de nos précieux services. Nos efforts de promotion sur les réseaux sociaux, nos publiereportages ainsi que les différentes activités qui nous permettent de prendre contact auprès des gens commencent à porter fruit, mais il est nécessaire de continuer le travail afin d'optimiser nos résultats.

Pour l'année qui vient, l'accréditation de deux monitrices issues de notre personnel administratif sera un atout pour les formations futures de notre personnel en PDSP et en entretien ménager sécuritaire.

Mes mots les plus chers sont les remerciements que je tiens à offrir à nos préposé(e)s qui sont notre grande fierté par leur professionnalisme, leur engagement et l'amour qu'ils portent à leur métier. Je tiens également à remercier les membres de notre équipe administrative pour le dévouement et la qualité du travail qu'ils effectuent à la coopérative, car les membres de celle-ci se sentent épaulés par l'écoute et les sages valeurs de notre conseil d'administration.

Merci,
Nathalie Barde

- ➔ Les activités sociales ont manqué à tous durant les dernières années et c'est pourquoi nous les avons relancées rapidement, puisque celles-ci constituent une véritable attache entre les différents employés et permettent une intégration plus rapide afin de créer un lien d'appartenance pour toute l'équipe. Une remise de certificats lors de la Journée des préposé(es) d'aide à domicile, le Défi sportif du printemps dernier et les activités lors de la période des fêtes furent particulièrement appréciés.
- ➔ Partout, nous entendons parler de la crise de la main-d'œuvre. Nous avons réussi, par nos actions et nos démarches, à recruter et à maintenir nos services de qualité et les soins pour nos clients.
- ➔ Lors des embauches, nous procédons à des intégrations personnalisées avec un encadrement sur mesure selon le profil de chaque candidat.
- ➔ Même en pleine période d'incertitude sanitaire, notre très belle collaboration avec le CISSS s'est maintenue. C'est une relation constante et la collaboration entre nous grandit année après année.
- ➔ Prendre soin des nôtres :
 - ⦿ Formation des deux monitrices accréditées aptes à former notre personnel en PDSP et en entretien ménager sécuritaire.
 - ⦿ La santé du personnel est une priorité pour nous. C'est pourquoi nous avons offert la possibilité aux employés qui le souhaitent de participer à un programme de remise en forme de trois mois dans le cadre du Défi entreprise de mai 2022.
 - ⦿ Notre comité de santé et de sécurité au travail est de retour afin de travailler à prévenir les incidents ou les accidents évitables au quotidien et à long terme.
- ➔ La fierté du Conseil d'administration
Le Conseil d'administration a poursuivi son engagement d'offrir à la coopérative les moyens d'assurer des services de qualité. Maintenir le cap et surmonter les difficultés engendrées par les années de pandémie ont exigé des efforts constants d'adaptation à la réalité du milieu. Aujourd'hui, le retour à la normalité permet d'envisager l'avenir avec confiance : l'accent continue d'être mis sur une réponse croissante et toujours optimale aux besoins d'une population vieillissante.

NOS priorités pour l'an prochain

➔ Continuer

à promouvoir et à augmenter notre main-d'œuvre et notre volume d'heures.

➔ Améliorer

les conditions de travail de nos préposés, en respectant la réalité financière de notre clientèle et celle de la coopérative, dans le cadre du renouvellement de la convention collective en 2024.

➔ Former

deux monitrices accréditées au sein de l'équipe administrative pour qu'elles forment à leur tour notre personnel en PDSP et en entretien ménager sécuritaire.

➔ Maintenir

notre offre de formations aux préposés (FAPAQE, RCR, PDSP et Compétence 7).

➔ Continuer

à bonifier notre partenariat avec le CISSS pour répondre aux orientations ministérielles.

➔ Continuer

de déployer nos efforts, nos innovations et nos investissements dans la fidélisation de notre personnel et le développement de notre clientèle.

TYPES DE SERVICES EN %

Année	AVD	AVQ	Répit	G.M.
2021-2022	60,0 %	20,8 %	18,7 %	0,5 %
2022-2023	56,4 %	16,6 %	26,6 %	0,4 %

NOMBRE D'HEURES VENDUES

2021-2022	2022-2023
36 369,50	35 490,75

EMPLOYÉS

Année	Nombre d'employés	Âge moyen es employés	% des plus de 10 ans d'ancienneté	Heures de formation
2021-2022	43	53	40 %	1124,25
2022-2023	49	55	36 %	372,50

CLIENTÈLE

Année	70 ans et moins	70 ans et plus	Client le plus jeune	Client le plus vieux
2021-2022	16,0 %	84,0 %	24 ans	101 ans
2022-2023	12,0 %	88,0 %	35 ans	102 ans

FIÈRE DE VOUS PRÉSENTER LES MEMBRES AU CONSEIL D'ADMINISTRATION :



Un immense et sincère remerciement à nos administratrices
pour leur implication, leur confiance et leur dévouement.

L'ÉQUIPE administratif

**À CE JOUR, LE PERSONNEL ADMINISTRATIF EST COMPOSÉ
D'UNE FIÈRE ÉQUIPE DÉVOUÉE RÉUNISSANT :**



Mme Nathalie Barde
Directrice générale



Mme Jinny Lord
Agente d'affectation et
aux ressources humaines



Mme Line Levesque
Technicienne-
comptable



Mme Magali Dugas
Agente d'affectation et
promotion des services

Un chaleureux MERCI à toute l'équipe pour votre loyauté, votre grande capacité d'adaptation et votre enthousiasme face aux défis à relever.

MERCI

Merci aux préposé(e)s

Encore une fois, nous ne pouvons que saluer votre professionnalisme, votre passion et votre dévouement. Nous sommes choyés de votre présence auprès de nous et sommes reconnaissants, au nom de nos usagers, de contribuer à leur mieux-être.

Merci aux partenaires

Sans votre appui et votre indéfectible collaboration, notre mission serait plus ardue à accomplir. Vous nous permettez d'accroître le rôle essentiel que nous exerçons dans notre communauté.

Merci aux membres

De nous faire confiance, d'être avec nous, d'apprécier nos services et de nous le témoigner. Chacun de vous est un sourire dans nos journées. Merci de continuer à être nos meilleurs représentants en parlant des avantages et des services que vous recevez de la part de la coopérative et de contribuer à notre croissance.



418 598-7488 • csd@csdlisletnordsud.com • 598, route de l'Église, Saint-Jean-Port-Joli (Québec) G0R 3G0 • www.cooplisletns.com